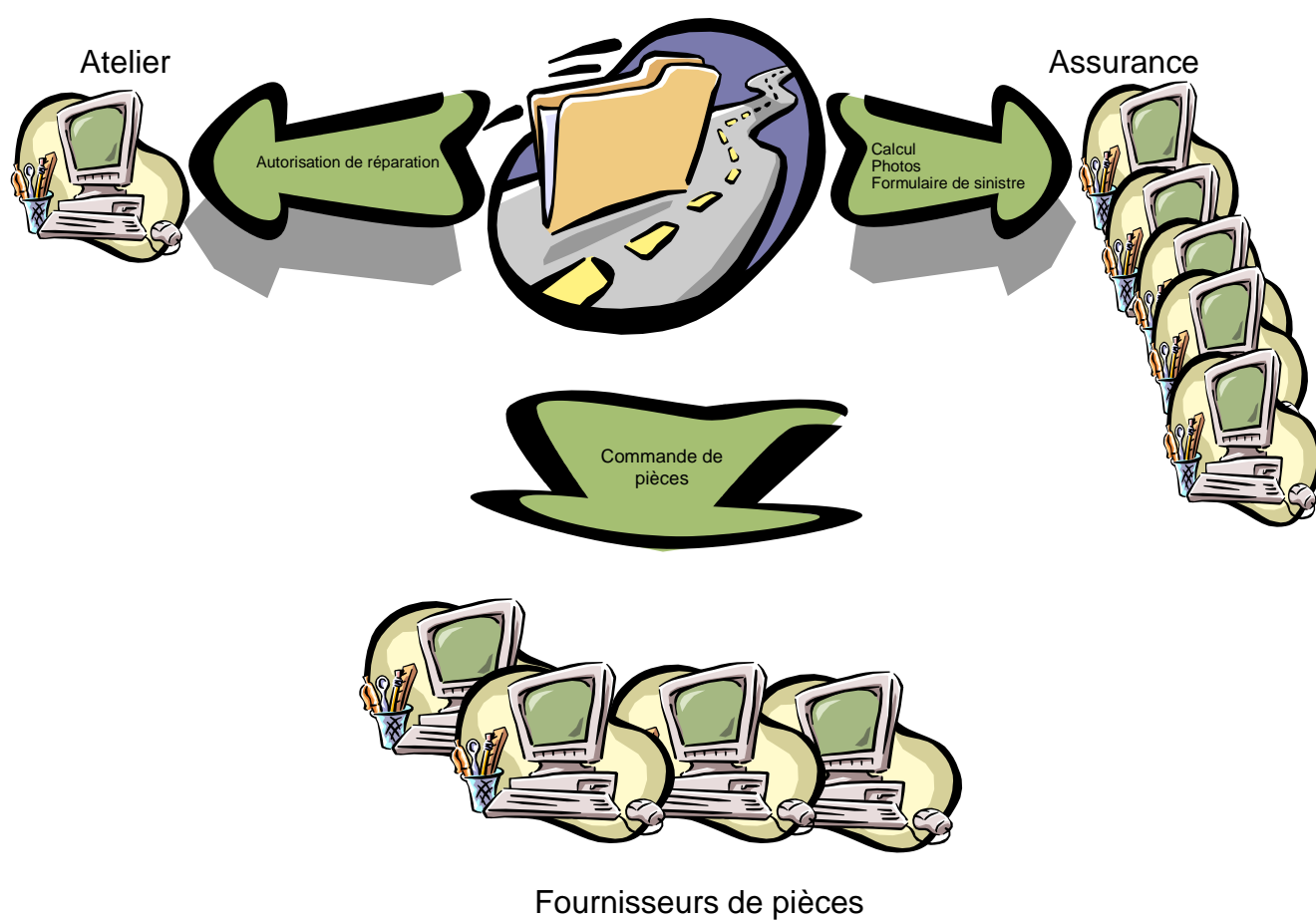


Communiquer simplement

Carrosserie e-Service



Cliquez avec la souris pour accéder à un chapitre.

1 Table des matières

1	Table des matières	2
2	Licence	4
3	Login.....	4
4	Ajustement.....	4
4.1	Général	4
4.2	Utilisateur	5
4.3	Fournisseurs	6
4.4	Assurance	7
4.5	Texte e-mail	8
4.6	E-mail.....	8
4.6.1	Où trouver les paramètres e-mail?	8
5	Travailler avec le Carrosserie e-Service.....	9
5.1	Saisie manuelle d'une annonce de sinistre	9
5.2	Saisie manuelle des résultats du calcul	9
5.3	Formulaire de sinistre	10
5.4	Sommaire	10
5.5	Photos.....	11
5.6	Général.....	11
5.7	Transfert	12
5.7.1	Envoyer la déclaration de sinistre par e-mail.....	12
5.7.2	Envoyer une déclaration de sinistre à AXA-Winterthur	13
5.7.3	Recevoir les réponses des compagnies d'assurances.....	14
5.7.3.1	Récupérer manuellement les réponses.....	14
5.7.3.2	Récupérer automatiquement les réponses	15
5.8	Rouvrir une déclaration de sinistre déjà créée	15
6	Transfert automatique de devis depuis SilverDAT II.....	17
6.1	Importation de dossiers depuis SilverDAT II	17
6.2	Archive Dossiers	18
6.3	Formulaire de sinistre	18
6.4	Sommaire	19
6.5	Photos.....	19
6.6	Général.....	20
6.7	Transfert	21
6.7.1	Envoyer la déclaration de sinistre	21
6.7.2	Recevoir les réponses des compagnies d'assurances.....	22
6.7.2.1	Récupérer manuellement les réponses.....	22
6.7.2.2	Récupérer automatiquement les réponses	23
7	Administration	23
7.1	Dossiers envoyés.....	23
7.2	Dossiers reçus	24
7.3	Journal des e-mails.....	24
7.4	Saisie manuelle.....	24

Carrosserie e-Service

7.5	Textes d'erreur.....	24
8	Quels documents reçoit la compagnie d'assurances ?.....	25
8.1	En cas de déclaration de sinistre saisie manuellement.....	25
8.2	En cas de calcul importé de SilverDAT II.....	26
9	Commande de pièces (à utiliser conjointement avec SilverDAT II)	28
10	Des questions ?.....	29

Manuel d'utilisateur

2 Licence

Dès mars 2014 une licence est nécessaire. Le numéro d'activation peut être demandé auprès d'auto-i AG, téléphone 044 497 40 30.

Indiquez svp à l'interlocuteur votre adresse et votre numéro de série. Vous recevrez ainsi le numéro d'activations.

3 Login

Chaque utilisateur est saisi dans le Carrosserie e-Service avec son propre login.

Attention!!! Le login sous Carrosserie e-Service des utilisateurs SilverDAT II doit être strictement le même que celui du SilverDAT II.

4 Ajustement

Les 6 onglets du masque *Ajustement* sont décrits ci-dessous.

4.1 Général

Sous le masque *Général* vous saisissez les données de votre entreprise. Celles-ci seront affichées dans le sommaire et envoyées aux assurances.

Si vous êtes partenaire d'une compagnie d'assurances (par exemple AXA-Winterthur) vous devez sélectionner l'assurance correspondante et y ajouter votre numéro de partenaire.

Si vous calculez avec SilverDAT II, il faut sélectionner SDII.
Le Carrosserie e-Service est en mesure d'importer les calculs et images à partir du SilverDAT II.

Le taux de TVA est utilisé lors de la saisie manuelle d'une déclaration de sinistre.
Notez qu'il doit parfois être adapté.

4.2 Utilisateur

Vous saisissez ici les utilisateurs.

Nom	Utilisateur	Mot de passe	Auto Login	No. de série	E-mail
Edgar Besse	BEE	XXXX	BEE		e.besse@au
Big Boss	bb	XXXX			

Attention!! Le login des utilisateurs SilverDAT II sous Carrosserie e-Service doit être strictement le même que celui du SilverDAT II.

Pour ne pas avoir à saisir l'utilisateur et le mot de passe à chaque lancement, pour un utilisateur, vous pouvez compléter la colonne *Auto Login* avec son nom d'utilisateur. Notez qu'il faut respecter majuscules et minuscules.

Utilisateur	Mot de passe	Auto Login	No. de série	E-mail
BEE	XXXX	BEE		e.besse@carrosseriendesoiseaux.ch
bb	XXXX			b.boss@carrosseriendesoiseaux.ch

Vous pouvez saisir une signature e-mail personnalisée pour chaque utilisateur en cliquant sur les points de suspension.

Si vous ne saisissez pas de signature personnalisée, c'est celle qui se trouve sous l'onglet *e-mail* qui est utilisée par défaut.

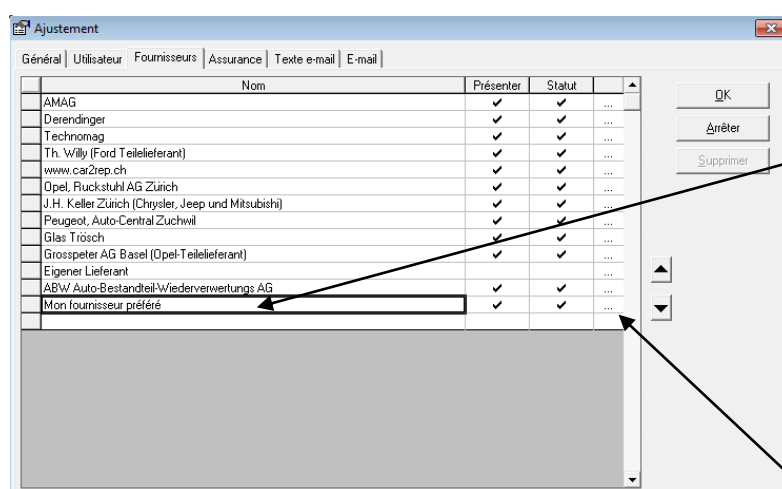
Attention!! Lorsque vous créez un nouvel utilisateur, vous ne pourrez modifier sa signature e-mail qu'après l'avoir enregistré en cliquant sur le bouton *OK*.

4.3 Fournisseurs

(seulement utile en travaillant aussi avec SilverDAT II)

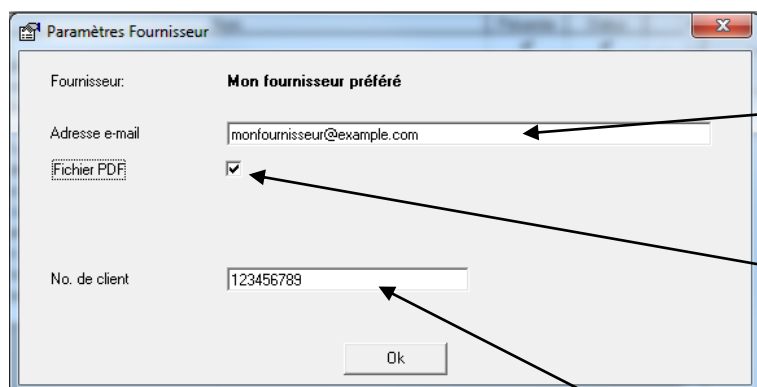
Le Carrosserie e-Service offre la possibilité d'envoyer des requêtes et commandes de pièces complètement automatisées ou par e-mail. Une partie des fournisseurs est déjà saisie.

Vous pouvez rajouter vos propres fournisseurs pour envoyer des requêtes et commandes par e-mail.



Pour ajouter votre fournisseur préféré, effectuez un double-clic dans le champ *Nom*. Saisissez le nom et cliquez sur le bouton OK.

Ouvrez *Ajustement* et allez sur l'onglet *Fournisseurs*.



En cliquant sur les points de suspension, vous pouvez saisir l'adresse e-mail de votre fournisseur.

Cochez *Fichier PDF* pour joindre la liste des pièces et les coordonnées du véhicule à votre e-mail.

Si vous disposez d'un numéro client auprès du fournisseur, vous pouvez le saisir dans le champ prévu à cet effet. Le numéro client est envoyé lors d'une commande de pièces.

4.4 Assurance

Les déclarations de sinistre peuvent être envoyées à toutes les assurances par e-mail.

Mais il existe des assurances qui travaillent activement avec le e-Service. Pour ces compagnies, la déclaration de sinistre n'est pas envoyée sur un compte e-mail, mais directement sur un serveur destiné à la gestion des sinistres.

Quelques données ont déjà été prédéfinies par nos soins. Malgré tout, nous ne garantissons pas l'exactitude et à l'intégralité de ces informations.

Vous seul savez avec quel centre de sinistres et quel expert vous communiquez.

The screenshot shows the 'Ajustement' window with the 'Assurance' tab selected. The 'e-Mail' section is active, showing a table for 'Centrale des sinistres' and a table for 'Experts'. An arrow points to the 'F' column in the 'Centrale des sinistres' table.

Nom	Adresse e-mail	F
Helvetia Versicherung	eservice@helvetia.ch	<input checked="" type="checkbox"/>

Nom	Court	Adresse e-mail	F
Moritz Kamber		moritz.kamber@helvetiapatria.ch	
Richard Egli		r.egli@helvetia.ch	
Josef Fanger		j.fanger@helvetia.ch	
Ueli Hallauer		ueli.hallauer@helvetia.ch	
Emil Laib		emil.laib@helvetia.ch	
Dominik Wüest		d.wuest@helvetia.ch	<input checked="" type="checkbox"/>
Reto Neff		reto.neff@helvetia.ch	

Pour ajouter des centres de sinistre ou des experts, il suffit de cliquer dans le champ *Nom*. Les coches de la colonne **F (Favoris)** indiquent les adresses e-mail qui seront utilisées de préférence lors de l'envoi à l'assurance. Il s'agit bien entendu d'un choix par défaut qui peut encore être modifié avant l'envoi définitif.

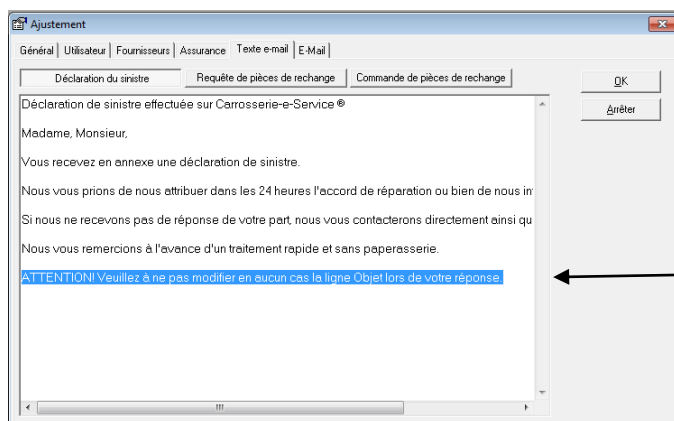
Les adresses e-mail saisies sous la rubrique *Centrale des sinistres*, seront reprises sous destinataire "à" = destinataires directement concernés.

Les adresses e-mail saisies sous la rubrique *Experts*, seront reprises sous destinataire "Cc" = carbon copy, soit destinataires en copie.

Faites attention à ce que les adresse e-mail soient écrites correctement. Le Carrosserie e-Service n'est pas en mesure de les contrôler.

4.5 Texte e-mail

Les e-mails pour les déclarations de sinistres, les requêtes et commandes de pièces disposent de textes individuels. Ils sont déjà proposés, mais peuvent être adaptés selon votre gré.

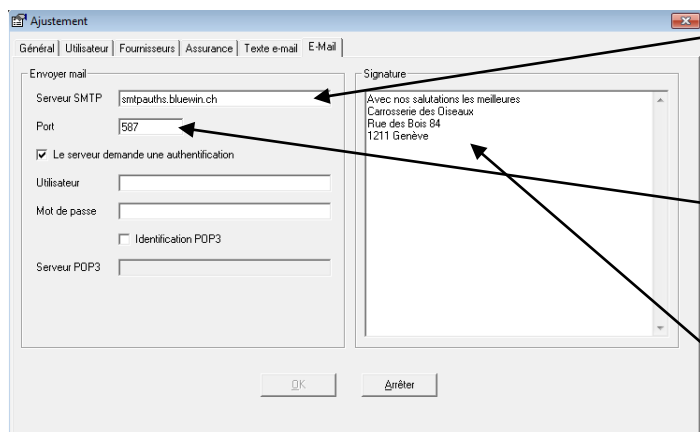


Faites attention à ne pas modifier le texte suivant:

"ATTENTION! Veuillez à ne pas modifier en aucun cas la ligne Objet lors de votre réponse."

4.6 E-mail

En règle générale, ce paramétrage e-mail est effectué automatiquement lors de l'installation. Vous avez la possibilité de définir votre propre serveur de courrier sortant.



Sous *Serveur SMTP*, vous saisissez l'adresse du serveur smtp de votre fournisseur d'accès.

Sous *Port* vous saisissez le port du serveur smtp de votre fournisseur d'accès. En général 25 ou 587.

La signature e-mail est utilisée si l'utilisateur n'a pas saisi de signature personnalisée.

4.6.1 Où trouver les paramètres e-mail?

(Courrier sortant)

En fonction du programme que vous utilisez pour l'envoi des e-mails, le chemin est quelque peu différent, mais vous trouverez toujours sous les paramètres les informations concernant le courrier sortant. Ce sont celles dont vous avez besoin pour paramétrer le Carrosserie e-Service.

Ou auprès de votre fournisseur d'accès.

5 Travailler avec le Carrosserie e-Service

5.1 Saisie manuelle d'une annonce de sinistre

D'un côté, il arrive parfois qu'une annonce de sinistre soit envoyée sans qu'un calcul détaillé ait été fait auparavant. Dans ce cas, le spécialiste effectue une évaluation approximative du dégât. La saisie manuelle a été développée afin de pouvoir envoyer de telles évaluations avec le Carrosserie e-Service.

D'un autre côté, il existe plusieurs méthodes de calcul avec différentes applications qui ne possèdent pas encore d'interface pour reprendre facilement les données dans le Carrosserie e-Service. Dans ce cas, les données sont saisies manuellement et si besoin, le calcul peut être attaché sous forme PDF.

Pour commencer, vous lancez le *Menu principal*. 

5.2 Saisie manuelle des résultats du calcul

Sous ce masque:

Une fois la case à cocher activée, les champs sont ouverts pour la saisie des résultats du calcul.

Les coordonnées du véhicule peuvent aussi être saisies manuellement.

Vous pouvez changer d'onglet pour ajouter les données nécessaires à l'annonce de sinistre.

5.3 Formulaire de sinistre

Dans le formulaire de sinistre, les champs en jaune doivent être complétés

5.4 Sommaire

Le sommaire affiche sous forme d'aperçu quelques données qui seront ensuite envoyées à l'assurance.

5.5 Photos

Vous pouvez ajouter des photos à l'annonce de sinistre.

Lors de l'envoi par e-mail avec le Carrosserie e-Service elles seront comprimées dans un fichier zip pour économiser de la place.

Nom	Taille
10252_001.jpg	3815
10252_002.jpg	3465
10252_003.jpg	4042
10252_004.jpg	3878
10252_005.jpg	4029
10252_006.jpg	200715
10252_007.jpg	157038
BM169.jpg	28098

Vous reprenez les photos à partir de vos répertoires en cliquant sur le bouton avec les points de suspension.

Une fois le chemin trouvé, cliquez sur le bouton

Joindre

Les images sont listées sur la gauche. Pour les afficher, il suffit de cliquer le nom correspondant.

Attention! Les images ne sont pas enregistrées dans le Carrosserie e-Service. Si vous supprimez le fichier source, elles ne seront plus affichées, ni envoyées avec le Carrosserie e-Service.

5.6 Général

Des informations complémentaires sur le lieu d'inspection peuvent être saisies sous ce masque.

Inspection

Date d'inspection des le:

Maison:

Adresse:

NPA:

Lieu:

Téléphone:

Intercouteur:

Prenom, Nom:

Motif de l'inspection:

Souhait de l'assuré: ☐

Souhait du réparateur: ☐

Souhait de la partie lésée: ☐

Fichiers joints

Nom	Taille

Description du déroulement du dommage:

Vous pouvez ajouter des documents PDF selon le même principe que pour les images.

5.7 Transfert

5.7.1 Envoyer la déclaration de sinistre par e-mail

Pour envoyer les données que vous avez saisies, utilisez l'onglet *Transfert*.

La compagnie d'assurances a déjà été sélectionnée.

Vérifiez que le bouton *Envoyer* est bien activé.

Cliquez sur le bouton *Envoyer*.

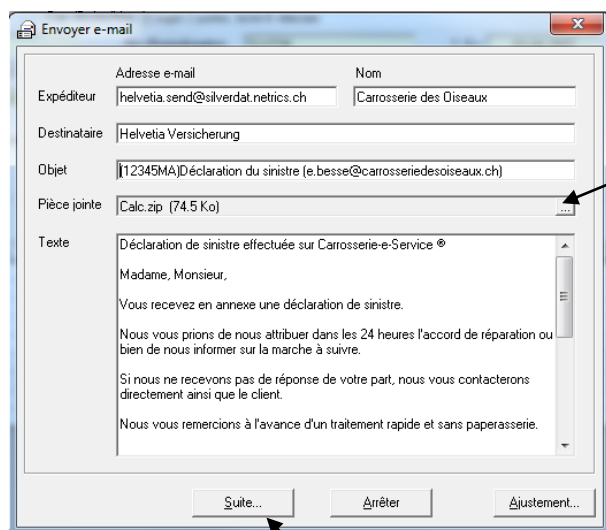
Un message d'avertissement s'affiche s'il s'agit d'une déclaration de sinistre déjà envoyée.

Si la déclaration de sinistre n'a pas encore été envoyée ou si vous confirmez le message d'avertissement en cliquant sur « Oui », la boîte de dialogue suivante apparaît.

Cochez le ou les destinataires désirés dans cette colonne.
F=favori

L'e-mail peut également être envoyé à un centre de sinistres et à plusieurs experts à titre informatif = Cc.

Cliquer sur le bouton *Suite...* fait apparaître la boîte de dialogue suivante :



Prière de ne modifier ni l'expéditeur, ni le destinataire, ni l'objet.

Vous pouvez, si besoin, ajouter des pièces jointes supplémentaires. Toutefois, les pièces jointes ajoutées ne sont plus compressées automatiquement.

Vous pouvez, si nécessaire, modifier le texte de l'e-mail.

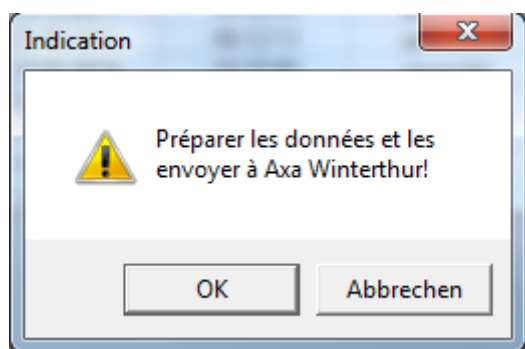
Après avoir cliqué sur *Suite...*, l'e-mail est prêt à être envoyé. L'envoi ne s'effectuera qu'après avoir cliqué sur *Lancer*.

Un message de confirmation s'affiche si l'e-mail a été correctement envoyé.

Une fois envoyée, la déclaration de sinistre apparaît immédiatement dans les *Dossiers envoyés* sous l'onglet *Transfert*.

5.7.2 Envoyer une déclaration de sinistre à AXA-Winterthur

S'agissant d'AXA-Winterthur, les déclarations de sinistre ne sont pas envoyées par e-mail. Pour pouvoir envoyer des déclarations de sinistre à AXA-Winterthur, vous devez disposer d'un numéro de partenaire. Veuillez saisir celui-ci dans les paramètres, sous l'onglet *Général*. Après avoir cliqué sur le bouton *Envoyer*, la boîte de dialogue suivante s'affiche.



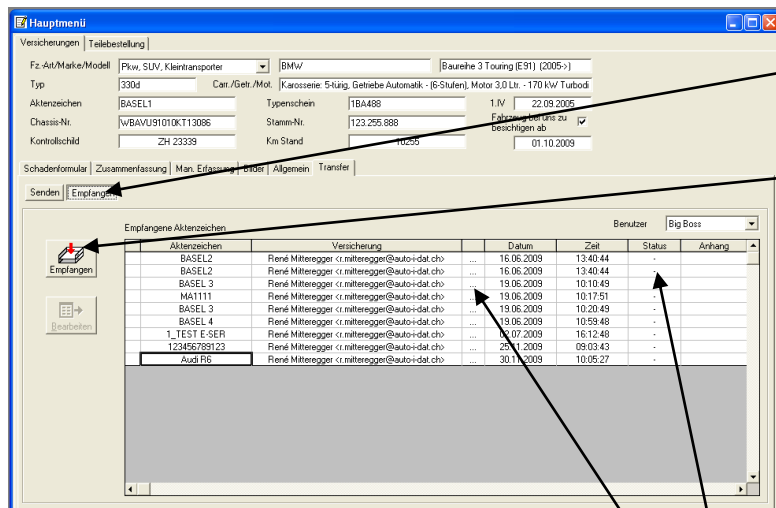
Cliquer sur OK envoie la déclaration de sinistre à AXA-Winterthur.

Vous recevrez une réponse générée automatiquement par AXA-Winterthur au plus tard dans les 4 heures suivant l'envoi.

5.7.3 Recevoir les réponses des compagnies d'assurances

5.7.3.1 Récupérer manuellement les réponses

Pour recevoir les réponses, ouvrez le menu principal et cliquez sur l'onglet *Transfert*.



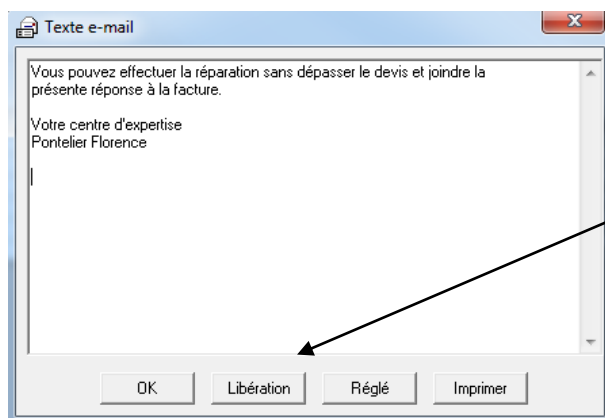
Vérifiez que le bouton *Recevoir* est bien activé.

Ensuite, cliquez sur le bouton *Recevoir*. Le Carrosserie e-Service vérifie alors si vous avez reçu de nouvelles réponses de la part des compagnies d'assurances.

Si c'est le cas, celles-ci s'affichent dans de nouvelles lignes.

Pour lire une réponse, cliquez sur les points de suspension.

Le message s'affiche.



Cliquer sur le bouton *Libération* définit le statut sur Libération, tandis que le bouton *Réglé* permet de le définir sur Réglé.

Pour ouvrir les réponses, vous pouvez aussi cliquer sur *Inbox* dans la fenêtre *Sélectionner* ou dans la barre d'outils verticale.

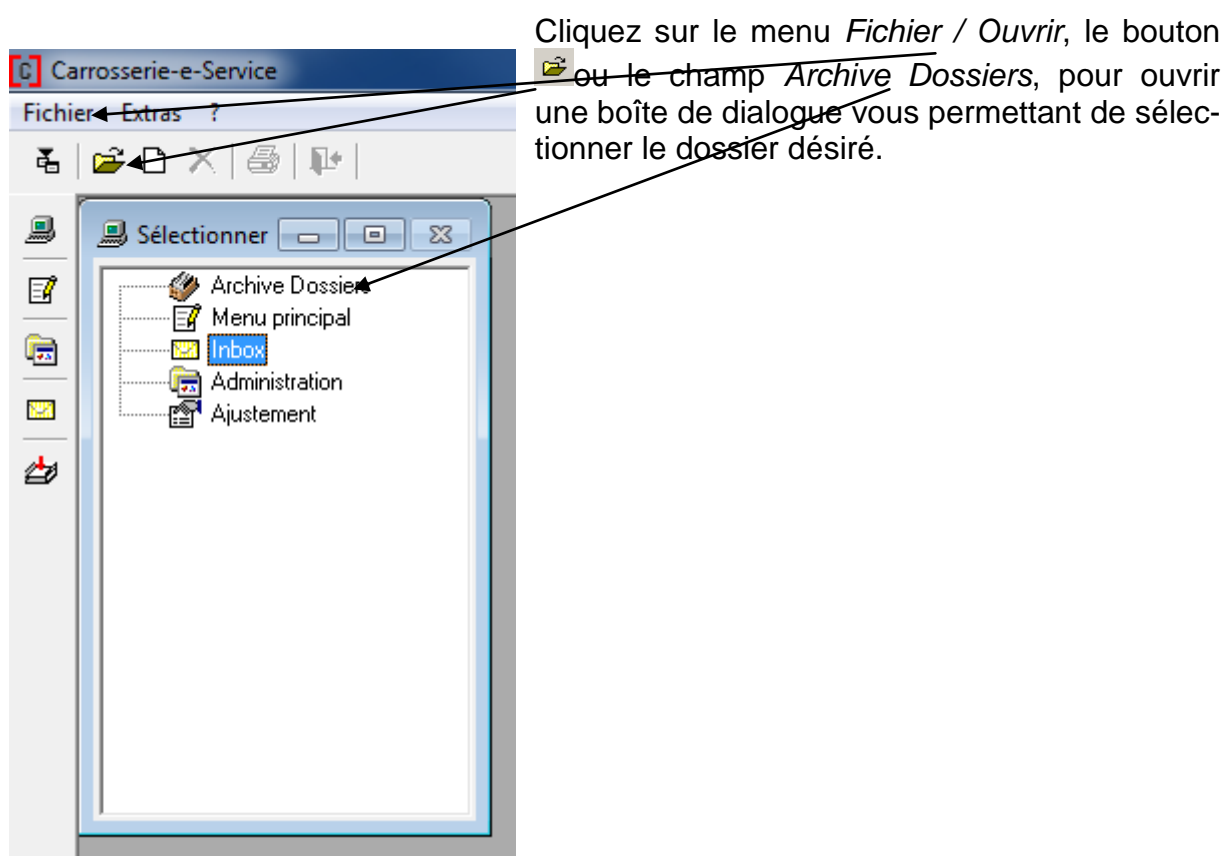


5.7.3.2 Récupérer automatiquement les réponses

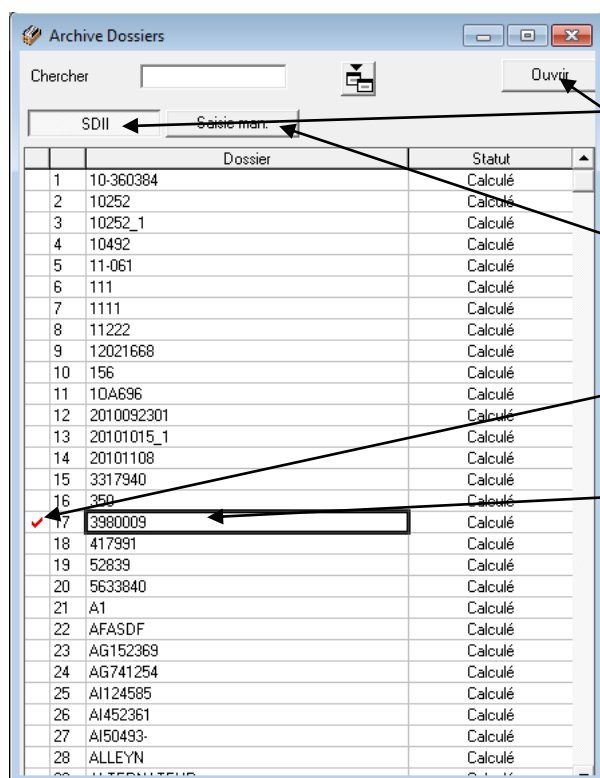
Désormais, le Carrosserie e-Service permet aussi de récupérer automatiquement les réponses des compagnies d'assurances. Ainsi, vous n'avez plus à intervenir et à cliquer sur le bouton *Recevoir* pour consulter les réponses des compagnies d'assurances.

5.8 Rouvrir une déclaration de sinistre déjà créée

Pour rouvrir une déclaration de sinistre déjà créée manuellement dans le Carrosserie e-Service, procédez comme suit.



Cette fonctionnalité sert, d'une part, à transférer les calculs existants depuis Silver-DAT II et, d'autre part, à rouvrir les déclarations de sinistre déjà traitées.



Pour transférer ou rouvrir une déclaration de sinistre / un calcul depuis SilverDAT II, cliquez sur le bouton *SDII*.

Pour chercher une déclaration de sinistre déjà créée manuellement, cliquez sur le bouton *Saisie man.*

Après avoir coché le dossier désiré et cliqué sur le bouton *Ouvrir*, le dossier / la déclaration de sinistre désiré(e) s'ouvre.


Vous pouvez aussi simplement effectuer un double-clic sur le nom du dossier.

Cette action peut prendre quelque secondes. En effet, un grand nombre d'informations sont par exemple fournies par SilverDAT II.

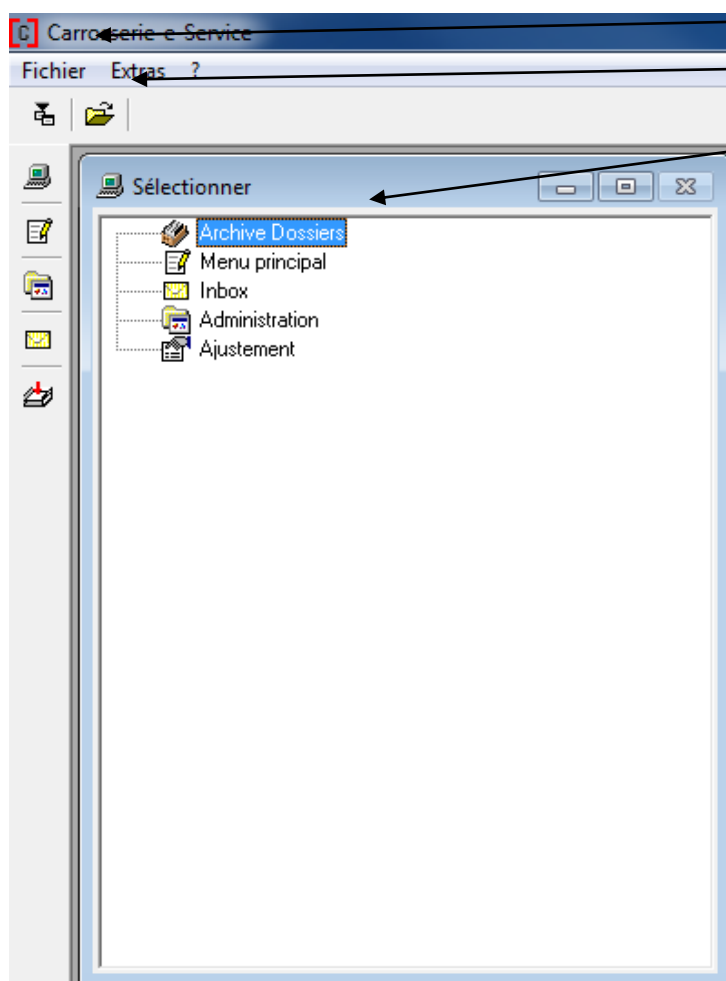
6 Transfert automatique de devis depuis SilverDAT II


Une interface servant au transfert de calculs depuis SilverDAT II a déjà été mise au point afin d'éviter les doubles saisies. Les résultats des calculs et autres informations pertinentes sont, s'ils existent, transférés de SilverDAT II vers le Carrosserie e-Service.

6.1 Importation de dossiers depuis SilverDAT II

Pour transférer un calcul déjà créé dans le Carrosserie e-Service, cliquez sur le bouton  *Importer un dossier* ou sur le menu *Fichier / Importer / Importation depuis SDII* pour que SilverDAT II le mette à disposition.

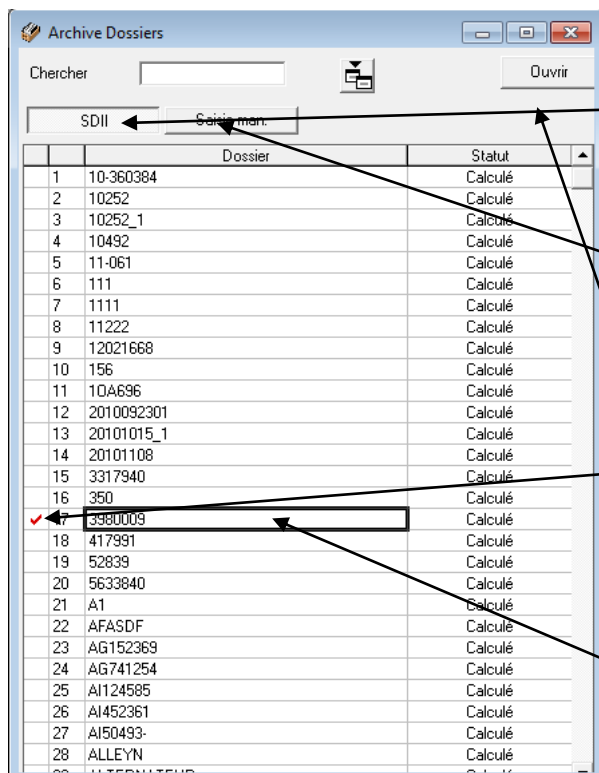
L'importation lance SilverDAT II en arrière-plan. Cette action peut prendre quelques secondes. SilverDAT II rend ainsi tous les dossiers relatifs à l'utilisateur qui a ouvert la session disponibles à l'importation.



Cliquez sur le menu *Fichier / Ouvrir*, ou sur le bouton  ou le champ *Archive Dossiers* pour ouvrir une boîte de dialogue vous permettant de sélectionner le dossier désiré.

6.2 Archive Dossiers

Cette fonctionnalité sert, d'une part, à transférer les calculs existants depuis SilverDAT II et, d'autre part, à rouvrir des déclarations de sinistre déjà traitées.



Pour transférer ou rouvrir une déclaration de sinistre, un calcul depuis SilverDAT II, cliquez sur le bouton *SDII*.

Pour chercher une déclaration de sinistre déjà créée manuellement, cliquez sur le bouton *Saisie man.*

Après avoir coché le dossier désiré et cliqué sur le bouton *Ouvrir*, le dossier ou la déclaration de sinistre désiré s'ouvre.

Vous pouvez aussi simplement effectuer un double-clic sur le nom du dossier.

Cette action peut prendre quelque secondes. En effet, un grand nombre d'informations sont par exemple fournies par SilverDAT II.

6.3 Formulaire de sinistre

En transférant un calcul depuis SilverDAT II, vous transférez dans le formulaire de sinistre les informations déjà saisies dans SilverDAT II.

The screenshot shows the 'Formulaire de sinistre' (Accident Form) in the Carrosserie e-Service application. The form is divided into several sections: 'Type/Marque/Modèle', 'Dossier', 'No. de châssis', 'No. plaques', 'Date d'accident', 'Sinistre no.', 'Police no.', 'Véhicule A - Victime', and 'Véhicule B'. Yellow highlights are placed on several fields, indicating they are mandatory. An arrow points from the text 'Dans le formulaire de sinistre, les champs sur fond jaune doivent obligatoirement être remplis.' to one of these highlighted fields.

Dans le formulaire de sinistre, les champs sur fond jaune doivent obligatoirement être remplis.

6.4 Sommaire

The screenshot shows the 'Sommaire' (Summary) tab of the Carrosserie e-Service application. It provides a structured overview of the accident data. The summary is organized into sections: 'Réparateur' (Repairer), 'Détenteur véhicule' (Vehicle owner), and 'Véhicule endommagé' (Damaged vehicle). Key information such as the repairer's address, the vehicle owner's details, and the damaged vehicle's specifications are displayed in a clear, readable format.

Le sommaire affiche sous forme d'aperçu les données qui seront par la suite envoyées à la compagnie d'assurances.

6.5 Photos

Si un calcul transféré depuis SilverDAT II contient déjà des photos, celles-ci peuvent également être envoyées.

Afin d'économiser de la place, les photos sont compressées dans un fichier zip dans le Carrosserie e-Service aux fins de l'envoi par e-mail.

Menu principal
Assurance | Commande de pièces

Type/Mark/Modèle: [VP, SUV, VUL] Mercedes-Benz [BM 169 A-Klasse]
Type: [A 180 5 portes] Car./Boite/Mot. [Design et ligne d'équipements Avantgarde, Carrosserie: 5 portes, Boite automatique]
Dossier: [10252] No. d'homologation: [1ME152] 1ère m.c.: [10.03.2011]
No. de châssis: [10252] No. matricule: [123.123.123] Véhicule à voir chez nous dès le: ☒
No. plaques: [JU 57717] Km réel: [152000] [10.08.2014]

Formulaire de sinistro | Sommaire | Saisie man. | Images | Général | Transfert

14 images trouvées

Nom	Taille
10252 092.jpg	360054
10252 093.jpg	360054
10252 094.jpg	360054
10252 095.jpg	360054
10252 096.jpg	12385
10252 097.jpg	99614
10252 098.jpg	107322
10252 099.jpg	13274
10252 100.jpg	3293
10252 101.jpg	102263
10252 102.jpg	100256
10252 103.jpg	66719
10252 104.jpg	96577
BM169.jpg	29345

Joindre

En cas de transfert depuis SilverDAT II, le Carrosserie e-Service vous permet, si besoin, d'ajouter des photos supplémentaires.

Toutefois, si vous ne voulez pas que des photos inappropriées soient envoyées depuis SilverDAT II, sélectionnez les photos et supprimez-les en cliquant sur la croix noire dans la barre de titre.

ATTENTION ! Les photos ne sont pas enregistrées dans le Carrosserie e-Service. Si elles sont supprimées de SilverDAT II ou de l'emplacement mémoire utilisé, elles ne seront plus affichées ni envoyées par le Carrosserie e-Service. En revanche, si elles sont supprimées du Carrosserie e-Service, elles restent disponibles dans SilverDAT II ou l'emplacement mémoire utilisé.

6.6 Général

Des informations complémentaires sur le lieu d'inspection peuvent être saisies sous ce masque.

Si le lieu d'inspection est votre entreprise, il suffit de cocher « véhicule à voir chez nous dès le » et d'indiquer la date.

Menu principal
Assurance | Commande de pièces

Type/Mark/Modèle: [VP, SUV, VUL] Lotus [Europa]
Type: [Z 2 Turbo S] Car./Boite/Mot. [Coupé 2 portes, boîte 5 vitesses]
Dossier: [12345678] No. d'homologation: [1LV234] 1. Ec.: [03.04.2007]
No. de châssis: [LVA112R23832122] No. matricule: [255 347 955] Véhicule à voir chez nous dès le: ☒
No. Plaques: [ZH29481] Km réel: [28310] [24.05.2014]

Formulaire de sinistro | Sommaire | Saisie man. | Images | Général | Transfert

Inspection

Date d'inspection des le: [24.05.2014]
Maison: [Carrosserie des Oiseaux]
Adresse: [Rue des Bois 84]
NPA: [1211]
Lieu: [Genève]
Téléphone: [022 566 99 55]
Intercouteur:
Prénom, Nom: [Edgar Besse]

Motif de l'inspection

Souhait de l'assuré: ☐
Souhait du réparateur: ☐
Souhait de la partie lésée: ☐

Fichiers joints

Nom	Grosse
Calcul Lotus.pdf	2398
Taxation Lotus.pdf	2398

Übernehmen

Description du déroulement du dommage:

[Légère collision à l'avant droit.]

Vous pouvez aussi joindre des documents PDF. Pour ce faire, procédez selon le même principe que pour les photos.

6.7 Transfert

6.7.1 Envoyer la déclaration de sinistre

Pour envoyer les données que vous avez saisies, utilisez l'onglet *Transfert*.

Menu principal

Assurance | Commande de pièces

Type/Marque/Modèle: VP, SUV, VUL | Lotus | Europa

Type: 2.2 Turbo S | Carr./Boîte/Mot.: Coupé 2 portes, boîte 6 vitesses

Dossier: 12345MA | No d'homologation: 1LV234 | 1. Ec | 03.04.2007

No. de châssis: LVA112R228932122 | No. matricule: 255 347 655 | Véhicule à voir chez nous dès le: 24.05.2014

No-Plaques: ZH299491 | Key: 28310

Formulaire de sinistre | Sommaire | Saisie man. | Images | Général | Transfert

Envoyer | Recevoir

Dossier	Assurance	Destinataire	Date	Temps	Status
Q7	Generali Versicherungen	Generali Versicherungen	04.11.2010	11:35:31	gesendet
0478113	AXA Winterthur	Generali Versicherungen	02.09.2011	11:05:29	gesendet
107	Helvetia Versicherung	Helvetia Versicherung	19.10.2011	08:22:53	gesendet
FGFFG	Helvetia Versicherung	Helvetia Versicherung	23.05.2012	08:12:13	gesendet
10-360384	Helvetia Versicherung	Dominik Wüest	27.03.2014	16:32:00	gesendet
TESTTTT	Allianz Suisse Versicherungen	Allianz Suisse Versicherungen	03.04.2014	12:58:55	gesendet
GRAN	Helvetia Versicherung	Dominik Wüest	15.05.2014	16:38:07	gesendet
BLA	Helvetia Versicherung	Reto Nef	15.05.2014	16:46:56	gesendet
12345MA	Helvetia Versicherung	Dominik Wüest	22.05.2014	13:55:39	gesendet

Vérifiez si le bouton *Envoyer* est bien activé.

Ensuite, sélectionnez la compagnie.

Cliquez sur le bouton *Envoyer*. Un avertissement s'affiche s'il s'agit d'une déclaration de sinistre déjà envoyée.

Si la déclaration de sinistre n'a pas encore été envoyée ou si vous confirmez le message d'avertissement en cliquant sur « Oui », la boîte de dialogue suivante apparaît.

Destinazione: [Allianz Suisse Versicherungen]

e-Service | e-Mail

Centrale des sinistres

Nom	Adresse e-mail
Allianz Suisse Versicherungen	

Experts

Nom	Adresse e-mail
Edi Bader	edi.bader@allianz-suisse.ch
Thomas Corpataux	thomas.corpataux@allianz-suisse.ch
Franz Herzog	franz.a.herzog@allianz-suisse.ch
Martin Kull	martin.kull@allianz-suisse.ch
Ueli Lauppper	ueli.lauppper@allianz-suisse.ch

Anéter | Suite...

Cochez le destinataire désiré dans cette colonne.

L'e-mail peut également être envoyé à un centre de sinistres et à plusieurs experts à titre informatif = Cc.

Cliquer sur le bouton *Suite...* fait apparaître la boîte de dialogue suivante :

Envoyer e-mail

Expéditeur: test.send@valderdal.netico.ch | Nom: Carrosserie des Usineux

Destinataire: Allianz Suisse Versicherungen

Objet: [12345MA]Déclaration du sinistre (e.besse@carrosseriedesoineux.ch)

Pièce jointe: Calc.zip (74.5 Ko)

Texte: Déclaration de sinistre effectuée sur Carrosserie-e-Service ®
Madame, Monsieur,
Vous recevez en annexe une déclaration de sinistre.
Nous vous prions de nous attibuer dans les 24 heures l'accord de réparation ou bien de nous informer sur la marche à suivre.
Si nous ne recevons pas de réponse de votre part, nous vous contacterons directement ainsi que le client.
Nous vous remercions à l'avance d'un traitement rapide et sans paperasse.

Suite... | Anéter | Ajustement...

Prière de ne modifier ni l'expéditeur ni le destinataire ni l'objet.

Vous pouvez, si besoin, ajouter des pièces jointes supplémentaires. Toutefois, les pièces jointes ajoutées ne sont plus compressées automatiquement.

Vous pouvez, si nécessaire, modifier le texte de l'e-mail.

Après avoir cliqué sur *Suite...*, l'e-mail sera prêt à être envoyé. L'envoi ne s'effectuera qu'après avoir cliqué sur *Lancer*.

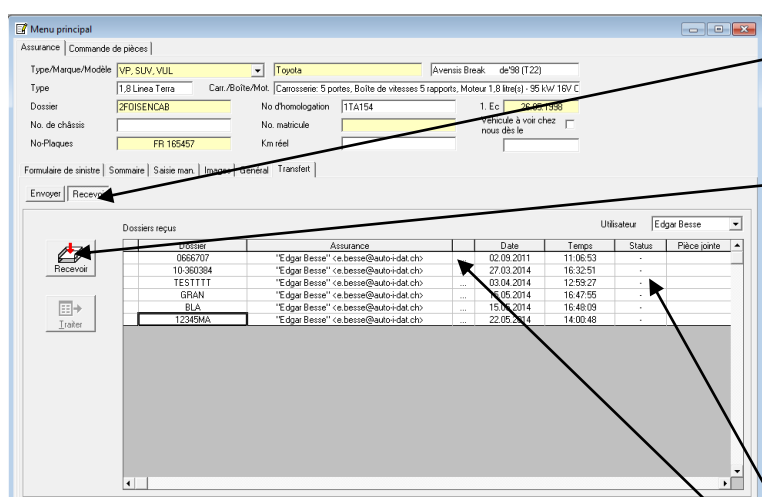
Un message de confirmation s'affiche si l'e-mail a été correctement envoyé.

Une fois envoyée, la déclaration de sinistre apparaît immédiatement dans les *Dossiers envoyés* sous l'onglet *Transfert*.

6.7.2 Recevoir les réponses des compagnies d'assurances

6.7.2.1 Récupérer manuellement les réponses

Pour recevoir les réponses, ouvrez le menu principal et cliquez sur l'onglet *Transfert*.



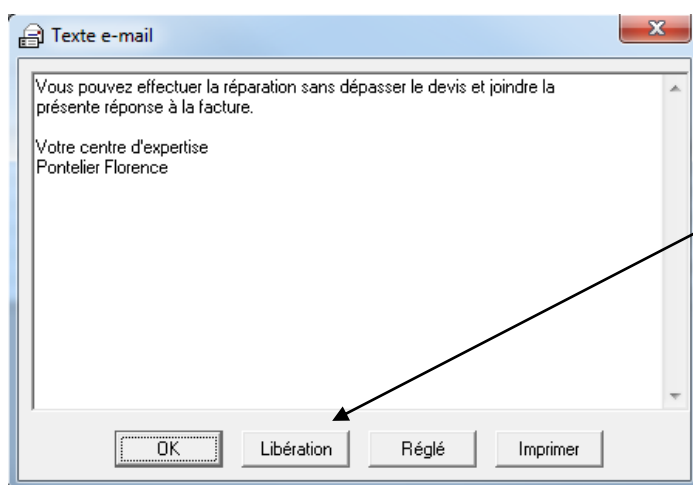
Vérifiez si le bouton *Recevoir* est bien activé.

Ensuite, cliquez sur le bouton *Recevoir*. Le Carrosserie e-Service vérifie alors si vous avez reçu de nouvelles réponses de la part des compagnies d'assurances.

Si c'est le cas, celles-ci s'affichent dans de nouvelles lignes.

Pour lire une réponse, cliquez sur les points de suspension.

Le message s'affiche.



Cliquer sur le bouton *Libération* définit le statut sur *Libération*, tandis que le bouton *Régler* permet de le définir sur *Régler*.

6.7.2.2 Récupérer automatiquement les réponses

Désormais, le Carrosserie e-Service permet aussi de récupérer automatiquement les réponses des compagnies d'assurances. Ainsi, vous n'avez plus à intervenir et à cliquer sur le bouton *Recevoir* pour consulter les réponses des compagnies d'assurances.

Afin de pouvoir recevoir automatiquement les réponses des assurances, dans les paramètres, vous devez cocher « Recevoir les e-mails automatiquement ».

Ajustement

Général | Utilisateur | Fournisseurs | Assurance | Texte e-mail | **E-mail**

Maison

No. de client: 100001
 Nom: Carrosserie des Oiseaux
 Nom complémet.:
 Rue: Rue des Bois
 Numéro: 84
 NPA: 1211
 Lieu: Genève
 Téléphone: 022 566 99 55
 Fax: 022 566 99 60
 E-mail: info@carrosseriedesoiseaux.ch

Taux TVA: 8.00 %

No. partenaire de l'assurance: [dropdown]
 Numéro: [input]
 Import du: SDII [dropdown]

☒ Recevoir les e-mails automatiquement

OK
Annuler

Ainsi, le Carrosserie e-Service est en mesure d'aller chercher lui-même les réponses e-mail.

Quand le Carrosserie e-Service est ouvert, il contrôle toutes les 5 minutes si de nouvelles réponses sont arrivées. Si c'est le cas, une icône est affichée dans le coin en bas à droite :



Par un double-clic sur cette icône, vous affichez directement les réponses des assurances.

7 Administration

Les cinq onglets de ce menu reprennent toutes les transactions possibles.

7.1 Dossiers envoyés

Sous cet onglet sont affichés tous les dossiers déjà envoyés. Si besoin, vous pouvez supprimer les dossiers envoyés.

Attention ! La suppression des dossiers envoyés ne peut être annulée.

7.2 Dossiers reçus

Sous cet onglet sont affichés tous les dossiers déjà reçus. Si besoin, vous pouvez supprimer les dossiers reçus.

Attention ! La suppression des dossiers reçus ne peut être annulée.

7.3 Journal des e-mails

Cet onglet affiche sous forme d'aperçu l'ensemble des échanges d'e-mails. Il est possible de relire les différents messages en cliquant sur le symbole ...

Vous pouvez aussi supprimer certaines ou l'ensemble des entrées du journal.

Attention ! La suppression des entrées du journal ne peut être annulée.

7.4 Saisie manuelle

Toutes les déclarations de sinistre saisies manuellement sont affichées sous cet onglet dans l'aperçu. Vous pouvez supprimer certaines ou l'ensemble des lignes.

Attention ! La suppression des entrées sous l'onglet *Saisie man.* ne peut être annulée.

7.5 Textes d'erreur

Les erreurs survenues lors de la création et / ou de la transmission d'une déclaration de sinistre sont consignées sous cet onglet. Vous pouvez supprimer certaines ou l'ensemble des lignes.

Attention ! La suppression des entrées dans l'historique des erreurs ne peut être annulée.

8 Quels documents reçoit la compagnie d'assurances ?

8.1 En cas de déclaration de sinistre saisie manuellement

Le centre de sinistres ainsi que, le cas échéant, le ou les experts automobiles reçoivent un e-mail de votre part. Un fichier compressé (Calc.zip) est envoyé en pièce jointe. Celui-ci contient :

- un sommaire,

Sommaire			
Réparateur:			
Carrosserie des Oiseaux	Véhicule à voir chez nous dès le: 10.08.2014		
Rue des Bois			
1211 Genève			
022 566 99 55			
Dossier:	10252	Sinistre no.:	06.08.2014
Détenteur véhicule:			
LB Peintures SA			
Monsieur			
Jean-Baptiste Dupierrier			
Rabette 12			
2211 Jumes			
Véhicule endommagé:			
VP, SUV, VUL			
Mercedes-Benz			
		No. d'homologation	1ME152
BM 169 A-Klasse		No. de châssis:	
A 180 5-portes		No. matricule:	123.123.123
		Mise en circ.:	10.03.2011
No. plaques:	JU 57717	Km réel:	152000
Résultat du calcul:			
Total Pièces de rechange		5279.06	CHF
Total Main d'oeuvre, carrosserie et mécanique		1365.00	CHF
Total Peinture, y compris main d'oeuvre et matériel		1531.94	CHF
Total Frais auxiliaires		0.00	CHF
Coûts prévus de la réparation, nets		8176.00	CHF
Taxe sur la valeur ajoutée	8.00%	654.08	CHF
Coûts prévus de la réparation, bruts		8830.08	CHF
Lieu d'inspection:			
Carrosserie des Oiseaux			
Edgar Besse			
Rue des Bois 84			
1211 Genève			
022 566 99 55			

- un formulaire de sinistre

Formulaire de sinistre			
Groupe de risque	Casco totale	NPA, Lieu	
Date d'accident	02.08.2014	Adresse	
Sinistre no.		Voiture de loc.	Non
Véhicule A		Véhicule B	
Propriétaire de véhicule	Victime	Propriétaire de véhicule	
Titre	Monsieur	Titre	
Maison	LB Peintures SA	Maison	
Nom	Dupierrier	Nom	
Prénom	Jean-Baptiste	Prénom	
Adresse	Rabette 12	Adresse	
NPA, Lieu	2211 Jumes	NPA, Lieu	
Joignable au no. de téléphone	025 236 25 25	Joignable au no. de téléphone	
No. plaques	JU 57717	Infos véhicule	
Remarques		Marque, Type	
		No. plaques	

- ainsi que, le cas échéant, les photos du sinistre.

8.2 En cas de calcul importé de SilverDAT II

Le centre de sinistres ainsi que, le cas échéant, le ou les experts automobiles reçoivent un e-mail de votre part. Un fichier compressé (Calc.zip) est envoyé en pièce jointe. Celui-ci contient :

- un sommaire

Sommaire

Réparateur: Carrosserie des Oiseaux Rue des Bois 1211 Genève 022 566 99 55		Véhicule à voir chez nous dès le: 10.08.2014	
Dossier:	10252	Sinistre no.:	06.08.2014
Détenteur véhicule: LB Peintures SA Monsieur Jean-Baptiste Dupierrier Rabelle 12 2211 Jumes			
Véhicule endommagé: VP, SUV, VUL Mercedes-Benz BM 169 A-Klasse A 180 5-portes No. plaques: JU 57717			
	No. d'homologation	1ME152	
	No. de châssis:		
	No. matricule:	123.123.123	
	Mise en circ.:	10.03.2011	
	Km réél:	152000	
Résultat du calcul:			
Total Pièces de rechange		5279.06	CHF
Total Main d'oeuvre, carrosserie et mécanique		1365.00	CHF
Total Peinture, y compris main d'oeuvre et matériel		1531.94	CHF
Total Frais auxiliaires		0.00	CHF
Coûts prévus de la réparation, nets		8176.00	CHF
Taxe sur la valeur ajoutée	8.00%	654.08	CHF
Coûts prévus de la réparation, bruts		8830.08	CHF
Lieu d'inspection: Carrosserie des Oiseaux Edgar Besse Rue des Bois 84 1211 Genève 022 566 99 55			

- un formulaire de sinistre,

Formulaire de sinistre			
Groupe de risque	Casco totale	NPA, Lieu	
Date d'accident	02.08.2014	Adresse	
Sinistre no.		Voiture de loc.	Non
Véhicule A		Véhicule B	
Propriétaire de véhicule Victime Titre Monsieur Maison LB Peintures SA Nom Dupierrier Prénom Jean-Baptiste Adresse Rabelle 12 NPA, Lieu 2211 Jumes Joignable au no. de téléphone 025 236 25 25 No. plaques JU 57717		Propriétaire de véhicule Titre Maison Nom Prénom Adresse NPA, Lieu Joignable au no. de téléphone	
Remarques		Infos véhicule	
		Marque, Type No. plaques	

- un calcul détaillé importé de SilverDAT II,

Autohaus Mustermann

Musterstr. 9 9999 Musterstadt Tél.: 99999/99999 Fax:

Devis (System DAT / Silver DAT II)

2FOISENCAB vom 08.03.2011

Page K 1

DEVIS

Immatriculation	:	FR 185457	
Genre Véhicule	:	Voitures de tourisme	01
Marque	:	Toyota	880
Type	:	Avensis Break de'98 (T22)	
	:	1,8 Linea Terra	042002
No d'homologation	:	1TA154	
1ère immatriculation	:	26.05.1998	
Genre Peinture	:	Uni 2 composants	05AB
DAT-É-Code	:	01 880 042 002 0003	

La réparation nécessite au préalable:

PIECES DET.: Tarif valable dès les: 11.12.2013

CODE	No-PIECE	DESIGNATION PIECES	QTE SFR/pièce	SFR
54210	6788105040	JOINT DE HAYON	1	140.74
54710	7543105040	TOYOTA EMBLÈME	1	24.81
54711	7544505080	MONOGRAMME	1	20.93
55481	8159105080	TRANSPARENT FEU AR. INT G	1	113.89
55871	(7680105003	RECouvreMENT ECLAIREURS DE PLAQUE DE POLICE	1	41.94

Faux frais:

CODE	DESIGNATION	SFR
	TRAITEMENT CORPS CREUX	15.00 *

CARROSSERIE ET MECANIQUE:

CODE CR	No.POS.TRAV.	DESIGNATION TRAVAIL	ER	H	SFR
52920	A	TEMPS DE TRAVAIL			
		DEP-POSE/REEMPL. PLAQUE DE POLICE ET/ OU SUPPORT PLAQUE DE POLICE	C	0.1	13.80
		YC: DEP-POSE PLAQUE DE POLICE ET/ OU SUPPORT PLAQUE DE POLICE			
54210	E	642101	C	0.2	27.60
		REMPL. JOINT DE HAYON			
		YC: DEP-POSE JOINT DE HAYON			
54311	A	642361S	C	0.4	55.20
		DEP-POSE SERRURE DE HAYON			
		YC: RÉGLAGE SERRURE COUVERCLE DE COFFRE / HAYON, DEP-POSE BARILLET, DEP-POSE/REEMPL. ECLAIREUR DE PLAQUE DE POLICE, DEP-POSE/REEMPL. ECLAIREUR DE			

- ainsi que, le cas échéant, les photos du sinistre.

Carrosserie e-Service

9 Commande de pièces (à utiliser conjointement avec SilverDAT II)

Comme exposé précédemment dans le point *Ajustement*, le Carrosserie e-Service offre la possibilité d'envoyer des demandes et des commandes de pièces complètement automatisées ou par e-mail. Une sélection de fournisseurs est déjà saisie.

Vous pouvez ajouter d'autres fournisseurs.

En cas de transfert d'un calcul depuis SilverDAT II, toutes les pièces détachées reprises dans le calcul sont proposées en vue d'une éventuelle commande.

DYN Nr.	No. Pièces	Désignation	Quant.	Prix	Fournisseur
54210	6780105040	JOINT DE HAYON	1	140.74	
54710	7543105060	TOUVERIE PROBLEME	1	24.81	
54711	7544105060	MONDOPHARMIE	1	20.93	
95481	9152105080	TRANSPARENT FEU AR. INT G	1	113.89	
95871	7800105903	RECROUVREMENT ECLAIREURS DE PLAQUE DE POLICE	1	41.94	

En cliquant sur une ligne, vous indiquez que cette pièce ne doit pas être commandée.

Sélectionnez maintenant le fournisseur désiré.

Si le système de commande du fournisseur est intégré, cliquer sur le bouton *Envoyer* donne directement accès au système de commande du fournisseur de pièces.

Toutefois, pour beaucoup de fournisseurs de pièces, il n'est pas possible d'accéder directement au système de commande. En pareil cas, cliquer sur le bouton *Envoyer* génère un e-mail...

E-Mail senden

Absender: r.mitteregger@auto-i-dat.ch | Name: Auto-i-DAT AG

Empfänger: r.mitteregger@auto-i-dat.ch | Hat auch noch Teile

Betreff: Ersatzteil-Bestellung

Anhang: Dokument.pdf (57.2 KB) [Anzeigen]

Text:

Ersatzteilbestellung erstellt über den Carrosserie-e-Service ®

Sehr geehrte Damen und Herren,

Im Anhang erhalten Sie eine Ersatzteilbestellung.

Dürfen wir Sie bitten, die Bestellung schnellstmöglich zu bearbeiten und uns einen verbindlichen Liefertermin zu nennen.

Wir danken Ihnen für eine schnelle Bearbeitung.

Achtung! Die in dieser Bestellung abgedruckten Ersatzteilnummern können von den tatsächlich benötigten Teilen abweichen.
Bitte kontrollieren Sie die Ersatzteilnummern anhand der

[Weiter...] [Abbrechen] [Einstellungen...]

... ainsi qu'un fichier PDF reprenant la demande ou la commande de pièces détachées en pièce jointe.

Requête de pièces de rechange

Société:	Carrosserie des Oiseaux	Téléphone:	022 566 99 55
Adresse:	Rue des Bois	Fax:	022 566 99 60
NPA, Lieu:	1211 Genève	E-Mail:	info@carrosseriedesoiseaux.ch
No. de client:	123456789		

Dossier:	ALLEYN
Type/Marque/Modèle:	BMW Série 3 Berline '98 (E46) 325i
Carr./Boîte/Mot.:	Carrosserie: 4 portes, Boîte de vitesses 5 rapports, Moteur
No. de châssis:	
No d'homologation:	1BB208
No. matricule:	

DVN-Nr.	No. Pièces	Désignation	Prix	Quant
40513	41218228227	PIED AV. AVG EXT	522.53	1
04911	41218202906	PIÈCE PRÉFORMÉE ACCÈS AVG	6.52	1
43420	51118191149	JOINT PARE-CHOCS AV	14.81	1
43711	41357042323	PANNEAU LAT AVG	316.68	1
43841	51718265467	JOINT PASSAGE DE ROUE AVG	44.06	1
		PARTIE AV		
44210	41617042893	CAPOT AV.	529.30	1
45611	63127165775	PROJECTEUR G CPL	1158.04	1
45711	63126921859	PROJECTEUR BAGUETTE G	20.19	1
46061	63137165849	FEU CLIGNOTANT AVG	59.04	1
47130	51118195287	SUPPORT PARE-CHOCS AV	227.31	1
47151	51117893328	REVÊTEMENT PARE-CHOCS AV	666.67	1
47200	51117893331	GRILLE REVÊTEMENT PARE-CHOC AV	37.04	1
47253	51118195297	ABSORBEUR DE CHOCS PARE-CHOCS AVG	126.83	1
		PIÈCE TEST SANS NUMÉRO	180.55	1

10 Des questions ?

Pendant les heures de bureau, soit de 8 h à 12 h et de 13 h à 17 h, notre hotline se tient à votre disposition au numéro de téléphone 044 497 40 30.